



**Oznámenie o voľnom pracovnom mieste na obsadenie pozície asistenta používateľskej podpory IKT (zmluvný zamestnanec, funkčná skupina III) v Európskom podpornom úrade pre azyl (EASO)**

**REF.: EASO/2019/CA/008**

<b>Publikácia</b>	<b>externá</b>
<b>Názov funkcie</b>	<b>asistent používateľskej podpory IKT</b>

## **1. KTO SME**

Európsky podporný úrad pre azyl (ďalej len „EASO“), zriadený nariadením 439/2010<sup>1</sup>, posilňuje praktickú spoluprácu členských štátov Európskej únie (EÚ) v oblasti azylu, zlepšuje vykonávanie spoločného európskeho azylového systému (CEAS) a podporuje členské štáty, ktorých azylové a prijímacie systémy sú vystavené mimoriadnemu tlaku.

Úrad EASO sa konkrétne zameriava na tri hlavné úlohy:

1. Podpora praktickej spolupráce medzi členskými štátmi v oblasti azylu, najmä prostredníctvom odbornej prípravy, kvalitných činností, informácií o krajine pôvodu (COI), štatistik a analýz, špecializovaných sietí odborníkov, seminárov o praktickej spolupráci, tematickej podpory týkajúcej sa maloletých osôb bez sprievodu, obchodovania s ľuďmi a rodovej problematiky;
2. Podpora členských štátov, ktoré sú vystavené mimoriadnemu tlaku, prostredníctvom núdzovej podpory vrátane vyslania azylových podporných tímov na pomoc členským štátom EÚ pri správe žiadostí o azyl a zriaďovaní vhodných prijímacích zariadení;
3. Prispievanie k zavádzaniu spoločného európskeho azylového systému (CEAS) zhromažďovaním a výmenou informácií o najlepších postupoch, vypracovanie výročnej správy o situácii v EÚ v oblasti azylu, ktorá sa vzťahuje na celkové konanie o azyle v členských štátoch EÚ, a prijímanie technických dokumentov o vykonávaní nového acquis EÚ v oblasti azylu.

Hlavné sídlo úradu EASO sa nachádza vo Valletta Harbour (Malta).

<sup>1</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 439/2010 z 19. mája 2010 (Ú. v. EÚ L 132, 25. 5. 2010, s.11).



## 2. ČO PONÚKAME

**Asistent používateľskej podpory IKT** bude súčasťou tímu oddelenia IKT úradu EASO a podriadený bude vedúcemu úseku asistenčnej služby. Primárnou povinnosťou asistenta používateľskej podpory IKT bude profesionálne, včasné a kvalitné riešenie problémov v rámci kompetencií podpory pre IKT.

Vykonávanie uvedenej povinnosti sa bude uskutočňovať prostredníctvom komplexného procesu technického rozhodovania a bude sa poskytovať s vysokou úrovňou profesionality.

K jeho povinnostiam a činnostiam bude okrem iného patriť:

1. Zabezpečenie, aby sa na účinné riešenie všetkých úloh v oblasti IKT používali procesy riadenia služieb IT a najlepšie postupy, pracovné inštrukcie a iné relevantné dokumenty týkajúce sa postupov používateľskej podpory; zaznamenávanie a aktualizácia asistenčných požiadaviek v registračnom systéme (tzv. systéme tiketovania) a pomoc v ďalšom prispôbovaní registračného systému asistenčnej služby;
2. Rozhodovanie o určovaní priorít tak, aby sa účinne priradzovali tzv. hlásenia o poruche (trouble-tickets) zamestnancom podpory IKT na zabezpečenie riadneho riešenia problémov;
3. Zabezpečenie zavedenia dokumentovania majetku a databázy riadenia konfigurácií s cieľom zabezpečiť zavedenie presných informácií o zaradeniach na účely včasného riešenia problémov;
4. Poskytovanie používateľskej podpory IKT, zaznamenávanie v registračnom systéme a v súlade so zavedenými ukazovateľmi dohody o úrovni poskytovaných služieb (SLA) a kľúčovými ukazovateľmi výkonnosti;
5. Zabezpečenie bezproblémového fungovania videokonferenčných zariadení úradu EASO;
6. Poskytovanie účinnej podpory pre infraštruktúru VoIP úradu EASO;
7. Zabezpečenie riadneho udržiavania platformy úradu EASO pre riadenie mobilného vybavenia a zabezpečenie hladkej migrácie mobilných technologických platforiem;
8. Inštalovanie hardvérových a softvérových komponentov, aktualizácií, pracovných staníc, periférnych zariadení, pevných a mobilných telefónov, videokonferenčných jednotiek a logickej podpory jednotiek a zároveň zabezpečenie jej údržby a aktualizácie;
9. Vykonávanie kvalitatívnej kontroly platforiem pevných a prenosných počítačov pred používaním, vytváranie a aktualizácia príslušnej dokumentácie o vydaní a údržbe;
10. Poskytovanie pomoci pri operáciách úradu EASO v teréne s logistikou a efektívnou používateľskou podporou;
11. Zabezpečenie, aby sa šifrovanie pevného disku správne používalo na počítače a laptopy a aby sa správne dodržiavali politiky a postupy riadenia šifrovacieho kľúča;

12. Poskytovanie pomoci s koordináciou technickej podpory s externými dodávateľmi služieb a zmluvnými predajcami v rozsahu služieb, ktoré poskytujú;
13. Udržiavanie inventárnych záznamov o pevných počítačoch, mobilných zariadeniach, tlačiarňach, softvéri a iných rôznych zariadeniach súvisiacich s počítačmi;
14. Spolupráca a podpora pri údržbe archívu a dokumentácie v oblasti IKT a v prevádzke dostupných aplikácií IKT;
15. Zavedenie a aktualizácia dokumentácie týkajúcej sa článkov o riadení problémov a správy znalostí;
16. Vykonávanie akýchkoľvek iných úloh na žiadosť vedúceho oddelenia IKT.

### **3. KOHO HĽADÁME**

#### **A) Kritériá oprávnenosti**

Ak sú splnené kritériá oprávnenosti stanovené v oddiele A) *Kritériá oprávnenosti*, žiadosti uchádzačov sa posúdia na základe ďalej uvedených kritérií výberu. Najvhodnejší uchádzači budú pozvaní na pohovor.

1. Mať vzdelanie na úrovni zodpovedajúcej post-sekundárnemu vzdelaniu doložené diplomom<sup>2</sup> alebo vzdelanie na úrovni zodpovedajúcej sekundárnemu vzdelaniu doložené diplomom, ktoré umožňuje prístup k post-sekundárnemu vzdelaniu, a príslušnú odbornú prax v trvaní 3 roky;
2. Byť štátnym príslušníkom niektorého z členských štátov Európskej únie, Lichtenštajnska, Nórska a Švajčiarska;
3. Mať všetky práva ako občan;
4. Mať splnené všetky povinnosti týkajúce sa vojenskej služby, ktoré ukladá zákon;
5. Mať dôkladnú znalosť jedného z úradných jazykov EÚ a dostatočnú znalosť ďalšieho z týchto jazykov v rozsahu potrebnom na plnenie povinností súvisiacich s týmto pracovným miestom;
6. Spĺňať charakterové požiadavky na výkon príslušných povinností<sup>3</sup>;
7. Byť fyzicky spôsobilý na plnenie povinností spojených s týmto pracovným miestom<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Do úvahy sa berú len kvalifikácie, ktoré boli udelené v členských štátoch EÚ alebo ku ktorým existujú osvedčenia o rovnocennosti, vydané orgánmi v uvedených členských štátoch.

<sup>3</sup> Pred vymenovaním bude úspešný uchádzač požiadany, aby predložil dôkaz, že v registri trestov nemá záznam.

<sup>4</sup> Pred vymenovaním úspešný uchádzač absolvuje zdravotnú prehliadku u jedného z lekárov inštitúcií. Úrad EASO sa tým uistí, že uchádzač spĺňa požiadavku podľa článku 28 písm. e) Služobného poriadku úradníkov Európskej únie.

## **B) Kritériá výberu**

Ak sú splnené kritériá oprávnenosti stanovené v oddiele *A) Kritériá oprávnenosti*, žiadosti uchádzačov sa posúdia na základe ďalej uvedených výberových kritérií. Uchádzači, ktorí budú na základe výberových kritérií vyhodnotení ako najvhodnejší, budú pozvaní na pohovor.

### **Základné kritériá**

1. Dobré znalosti a preukázaná odborná prax v prostredí asistenčných služieb / používateľskej podpory a podpory zákazníkov;
2. Preukázané odborné skúsenosti pri zavádzaní, správe, údržbe a podpore operačných systémov Microsoft Windows (Windows 7 a vyššie) a príslušného softvéru;
3. Preukázané profesionálne skúsenosti s podporou veľkého počtu klientov a riešenia problémov týkajúcich sa softvéru a/alebo hardvéru.

### **Kritériá, ktoré sú výhodou**

1. Preukázané pracovné skúsenosti v prostredí ITIL v3 (alebo inom kompatibilnom štandarde);
2. Poznatky a skúsenosti s riešením problémov pomocou používateľskej podpory JIRA alebo iného kompatibilného registračného systému;
3. Skúsenosti s Microsoft Skype for Business a/alebo video a telekonferenciami na základe Cisco;
4. Skúsenosti so zavádzaním, správou, údržbou a podporou operačných systémov na serveroch (Microsoft Windows Server 2012 a vyššie).

### **Hodnotenie počas pohovoru**

Uchádzači pozvaní na pohovor (pohovor a písomný test) budú hodnotení na základe základných kritérií a kritérií, ktoré sú výhodou, uvedených v tomto oddiele<sup>5</sup> a nasledovných dodatočných kritérií týkajúcich sa pracovného miesta:

Ak budú uchádzači vybraní na pohovor, v rámci pohovoru môžu byť hodnotení aj na základe týchto kritérií:

1. Vynikajúce analytické schopnosti s aktívnym prístupom k riešeniu problémov vrátane schopnosti prevziať iniciatívu, ako aj zodpovednosť;
2. Silný zmysel pre integritu;
3. Vynikajúce organizačné zručnosti so schopnosťou plniť naraz viacero úloh, určovať priority a presne prácu plánovať, ako aj venovať pozornosť detailom v prípade krátkych termínov;

<sup>5</sup> Ak sa uplatňuje. Niektoré z kritérií výberu, ktoré nemožno overiť počas fázy pohovoru/testu (ako napríklad postgraduálne štúdium), budú vylúčené z hodnotenia počas fázy pohovoru/testu).



4. Veľmi dobré medziľudské a tímové pracovné zručnosti najmä v multikultúrnom prostredí;
5. Prístup so zameraním na poskytovanie služieb a klienta v kombinácii s veľmi dobrými komunikačnými schopnosťami;
6. Precíznosť a zmysel pre detaily;
7. Znalosti o poslaní a organizácii úradu EASO;
8. Vynikajúca písomná a ústna znalosť angličtiny, ako aj schopnosť používať elektronické kancelárske vybavenie a aplikácie (spracovanie textu, tabuľky a prezentácie, elektronická komunikácia, internet atď.) sú pre túto prácu nevyhnutné;
9. Tieto schopnosti uchádzačov sa budú posudzovať aj v rámci písomného testu.

#### 4. VÝBER A VYMENOVANIE

Nariadenie, ktoré predstavuje právny základ pre úrad EASO, bolo prijaté v máji 2010 (Úradný vestník Európskej únie L 132 z 29. 5. 2010).

Spôsobilosť uchádzačov posúdi výberová komisia podľa súladu so všetkými kritériami spôsobilosti ku konečnému termínu na predkladanie žiadostí.

Žiadosti oprávnených uchádzačov budú posúdené aj podľa výberových kritérií. Po tomto posúdení môžu byť uchádzači, ktorí dosiahli najlepšie bodové hodnotenie, pozvaní na písomný test spôsobilosti a na pohovor, ktorý bude prebiehať v anglickom jazyku.

Pohovor sa bude skladať z týchto častí:

- všeobecná spôsobilosť a jazykové schopnosti v rozsahu potrebnom na plnenie povinností v súlade s článkom 12.2 písm. e) Podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov Európskych spoločenstiev (PZOZ);
- konkrétne spôsobilosti v súvislosti s profilmi uchádzačov v súlade s kritériami výberu pre toto oznámenie o voľnom pracovnom mieste.

Uchádzači pozvaní na pohovor budú povinní priniesť si kópie dokumentov uvedených nižšie:

- doklad preukazujúci ich štátnu príslušnosť (napr. pas);
- osvedčenia preukazujúce ich vzdelanostné a odborné kvalifikácie, najmä osvedčenia týkajúce sa prístupu k predmetnému profilu;
- doklady o odbornej praxi získaných po dátume, keď uchádzač získal kvalifikáciu, ktorá umožňuje prístup k predmetnému profilu, s jasne uvedenými dátumami začiatku a ukončenia, či išlo o plný alebo skrátený pracovný čas a s uvedením povahy vykonávaných povinností.

Výberová komisia navrhne užší zoznam úspešných uchádzačov menovaciemu orgánu, ktorý rozhodne o vymenovaní úspešného uchádzača a o vytvorení rezervného zoznamu pre inzerované pracovné miesto.



Uchádzačov upozorňujeme, že zaradenie do rezervného zoznamu nie je zárukou prijatia do zamestnania. Prijatie do zamestnania bude závisieť od dostupnosti pracovných miest a rozpočtu;

Rezervný zoznam pre toto pracovné miesto platí do 31. decembra 2019, jeho platnosť sa môže predĺžiť podľa uváženia menovacieho orgánu;

Pred podpísaním zmluvy bude úspešný uchádzač vyzvaný, aby sa podrobil povinnej zdravotnej prehliadke u jedného z lekárov príslušných inštitúcií, aby sa mohol úrad EASO presvedčiť o tom, že uchádzač spĺňa požiadavku článku 28 písm. e) Služobného poriadku úradníkov Európskych spoločností.

## 5. ROVNAKÉ PRÍLEŽITOSTI

Úrad EASO uplatňuje politiku rovnakých príležitostí a prijíma žiadosti bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, etnický alebo sociálny pôvod, genetické rysy, jazyk, náboženské, politické či iné presvedčenie, príslušnosť k národnostnej menšine, majetok, rodinnú príslušnosť, zdravotné postihnutie, vek alebo sexuálnu orientáciu.

## 6. PODMIENKY ZAMESTNANIA

Zmluvný zamestnanec bude po skončení výberového konania vymenovaný výkonným riaditeľom na základe odporúčania výberovej komisie.

Bude prijatý do zamestnania ako zmluvný zamestnanec podľa článku 3a Podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie na obdobie 3 rokov, ktoré je možné predĺžiť. Predmetné pracovné miesto zmluvného zamestnanca bude zaradené do funkčnej skupiny III.

Úspešní uchádzači, ktorí budú prijatí do zamestnania, absolvujú počiatočné deväťmesačné skúšobné obdobie.

Mzda **zmluvného zamestnanca vo funkčnej skupine III (1. stupeň)** pozostáva zo základného platu vo výške **2 704,38 EUR** váženého príslušným opravným koeficientom (pre Maltu je to v súčasnosti 90,2 %), v prípade potreby doplneného rôznymi príspevkami, napríklad príspevkom na expatriáciu a rodinnými prídavkami. Platy zamestnancov podliehajú dani Európskej únie vyberanej zrážkou pri zdroji. Zamestnanci sú oslobodení od vnútroštátnej dane z príjmu a sú účastníkmi systému sociálneho zabezpečenia a dôchodkového systému Európskej únie.

Ďalšie informácie o pracovných podmienkach zmluvných zamestnancov sa uvádzajú v Podmienkach zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:SK:PDF>.

Miestom výkonu zamestnania je **Valletta Harbour (Malta)**.

## 7. POSTUP PRI PODÁVANÍ ŽIADOSTI

Aby bola žiadosť platná, uchádzači musia:

- použiť tlačivo oficiálnej žiadosti, ktoré sa nachádza na webovej lokalite úradu EASO. Žiadosť musí byť vyplnená po anglicky a je nutné úplne vyplniť všetky jej časti;



- poslať žiadosť e-mailom na adresu: [applications@easo.europa.eu](mailto:applications@easo.europa.eu) v stanovenej lehote;
- v predmete e-mailu musí byť uvedený odkaz na toto voľné pracovné miesto a za ním priezvisko uchádzača.

Neúplné žiadosti budú vyradené a bude sa s nimi zaobchádzať ako so žiadosťami nespĺňajúcimi podmienky oprávnenosti. Uchádzači, ktorí použijú rovnakú žiadosť na uchádzanie sa o viac ako jednu pracovnú pozíciu, budú takisto vyradení.

Upozorňujeme, že výberové konanie môže trvať niekoľko mesiacov.

Uchádzači, ktorým bude ponúknuté pracovné miesto, budú požiadaní, aby predložili originály alebo osvedčené kópie svojich diplomov o vzdelaní a osvedčení o praxi v odbore.

Na uľahčenie výberového konania bude všetka korešpondencia s uchádzačmi, v súvislosti s týmto voľným pracovným miestom, prebiehať v anglickom jazyku.

V súvislosti s týmto náborom uchádzači nesmú za žiadnych okolností, ani priamo, ani nepriamo, nadväzovať kontakt s výberovou komisiou. Menovací orgán si vyhradzuje právo vylúčiť každého uchádzača, ktorý nebude tento pokyn rešpektovať.

#### **Dátum uzávierky:**

Dátum uzávierky na podávanie žiadostí je **31. október 2019 o 13.00 hod.** (bruselského času). Úrad EASO nebude prihliadať na žiadnu žiadosť doručенú po tomto dátume a čase.

Uchádzačom dôrazne odporúčame, aby s podávaním žiadostí **nečakali do posledného dňa**. Úrad EASO nezodpovedá za žiadne oneskorenie pri predkladaní žiadostí v dôsledku technických problémov alebo akýchkoľvek iných faktorov, ktoré sa môžu vyskytnúť.

**Ak sa v ktorejkoľvek fáze konania zistí, že informácie, ktoré uchádzač poskytol, nie sú pravdivé, úrad EASO je oprávnený vylúčiť príslušného uchádzača z výberového konania.**

#### **8. OCHRANA ÚDAJOV**

Účelom spracovania údajov predložených uchádzačom je vybavovanie žiadosti/žiadostí uchádzača so zreteľom na možný výber a prijatie do zamestnania úradom EASO.

Úrad EASO nezverejňuje mená úspešných uchádzačov zaradené do rezervných zoznamov. Je však možné, že na účely náboru a súvisiace plánovanie môže mať vedenie úradu EASO prístup k rezervným zoznamom a v konkrétnych prípadoch k formuláru žiadosti uchádzača (bez podporných dokumentov, ktoré sú uchovávané ako dôverné na personálnom oddelení). Spisy so žiadosťami neprijatých uchádzačov sa uchovávajú dva roky od dátumu uplynutia platnosti rezervného zoznamu, potom sa skartujú.

Vyžiadané osobné údaje sa budú spracúvať v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady ([EÚ 2018/1725](#) z 23. októbra 2018 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami Únie a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 45/2001 a rozhodnutie č. 1247/2002/ES (text s významom pre EHP).



## 9. ODVOLANIA

Podľa článku 90 ods. 2 Služobného poriadku úradníkov a podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov Únie môže záujemca podať sťažnosť na konanie, ktorým bol poškodený. Sťažnosť sa musí podať do 3 mesiacov od dátumu doručenia na túto adresu:

**Výkonný riaditeľ  
Európsky podporný úrad pre azyl  
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917  
Malta**

V prípade zamietnutia sťažnosti môže uchádzač podľa článku 270 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a článku 91 Služobného poriadku úradníkov a podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov požiadať o súdne preskúmanie konania. Odvolanie sa musí podať do 3 mesiacov od dátumu doručenia na túto adresu:

**Court of Justice of the European Union  
Rue du Fort Niedergrünwald  
L-2925 Luxembourg  
Luxembourg**

Ak sa domnievate, že došlo k nesprávnemu úradnému postupu, môžete podať sťažnosť európskemu ombudsmanovi do dvoch rokov odo dňa, kedy ste sa dozvedeli o skutočnostiach, na ktorých je sťažnosť založená (pozrite <http://www.ombudsman.europa.eu>), alebo napíšte na:

**European Ombudsman  
1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403  
F-67001 Strasbourg Cedex  
Francúzsko**

Upozorňujeme uchádzačov, že predložením sťažnosti Európskemu ombudsmanovi sa neprerušuje lehota stanovená v článkoch 90 a 91 Služobného poriadku úradníkov a podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov na podanie sťažnosti alebo odvolania na základe článku 270 Zmluvy o fungovaní Európskej únie.